

JAARBEELD 2025

AGENTSCHAP
UITBETALING
GROEIPAKKET



Vlaanderen
is samen groeien

groeipakket.be

INHOUD

Profiel van de organisatie	5
Visie	6
Strategische doelen.....	7
Onze troeven.....	9
Het Groeipakket in cijfers	12
Operationele cijfers	14
Onze medewerkers.....	16
Specifieke doelen gerealiseerd in 2025.....	19
Overstap IT-diensten naar Vlaamse overheid.....	21
Verankering van Family proEf in onze dienstverlening	23
Ondersteuning van onze betaaldiensten met AI.....	25
Copilot voor iedereen	27
 Vooruitblik.....	 29

Vlaams Groeipakket in cijfers

AGENTSCHAP UITBETALING GROEIPAKKET 2025

OPVALLEND GOED VOOR GEZINNEN EN PARTNERS



In een samenleving die snel verandert en waarin gezinsvormen steeds diverser worden, blijft onze missie onveranderd: alle gezinnen correct en tijdig ondersteunen met het Groeipakket waarop ze recht hebben en hen daarbij helder informeren.



De toenemende complexiteit van regelgeving en verwachtingen vraagt om innovatie, samenwerking en een sterke dienstverlening. Daarom investeren we in expertise, digitale vernieuwing en een leerklimaat dat onze medewerkers versterkt – zodat zij op hun beurt gezinnen kunnen versterken.



Dit jaarbeeld illustreert hoe we als organisatie wendbaar en toekomstgericht blijven, met één duidelijk doel: elk gezin de best mogelijke start en ondersteuning bieden.

Een **GROEIPAKKET** op maat,
voor **elk kind in elk gezin**

**SINDS
2019**

Automatische
rechtentoekenning:
geen aanvraag nodig



1.000.000
gezinnen met kinderen



1,7 miljoen
kinderen en jongeren tussen
0 en 25 jaar

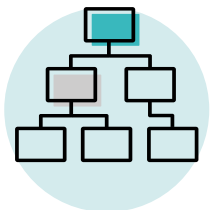
BEREIK

alle
kinderen

**< 18
JAAR**

**18 - 25
JAAR**

onder bepaalde
voorwaarden



PROFIEL VAN DE ORGANISATIE

Vlaams minister van Welzijn, Armoedebestrijding, Cultuur en Gelijke Kansen
Caroline Gennez

Agentschap Uitbetaling Groeipakket (VUTG)

Beheer uitbetalingsstelsel

Raad van bestuur

Voorzitter: Sabe De Graef

Gedelegeerd bestuurder

Leo Van Loo

Directieteam

Ann De Baerdemaeker, Joris Meganck, Lynn Van den Broecke, Katrien Mertens

Publieke
uitbetaler



F O N S .

Vlaamse Uitbetaler Groeipakket

Private
uitbetalers



INFINO

KidsLife

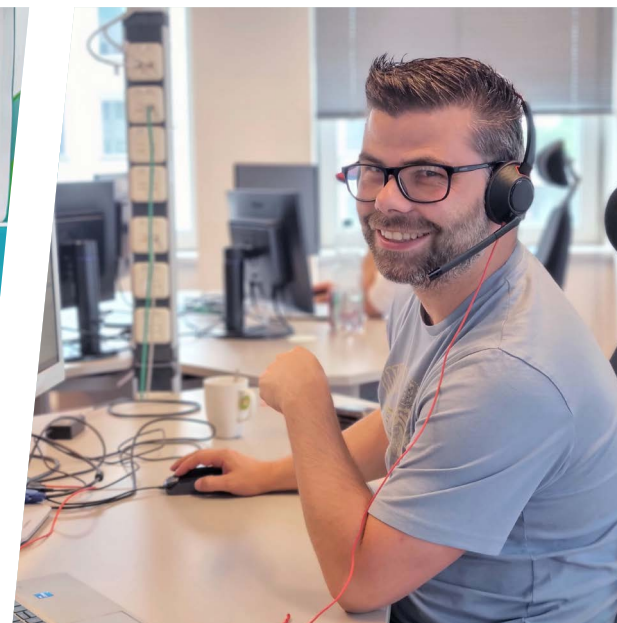


parentia



VISIE

- › Bij het Groeipakket willen we dat elk gezin krijgt waar het recht op heeft, vlot en zonder zorgen. Daarom bouwen we aan een dienstverlening die betrouwbaar, toegankelijk en samenhangend is – digitaal, telefonisch én dichtbij, waar nodig.
- › We werken samen met veel partners om gezinnen nog beter te ondersteunen. Door kennis te delen, gegevens correct te gebruiken en automatische rechtentoekenning te versterken, zorgen we ervoor dat rechten sneller worden toegekend en dat gezinnen minder zelf moeten uitzoeken.
- › Onze experts staan dagelijks klaar om mee te denken met gezinnen en partners. Zij bewaken de correctheid van elke betaling en helpen mee om problemen te vermijden of snel op te lossen.
- › Een warme en motiverende werkomgeving is daarvoor cruciaal. We investeren in onze medewerkers, zodat zij kunnen groeien en met vertrouwen hun werk kunnen doen, voor de gezinnen die op ons rekenen.





STRATEGISCHE DOELEN

Met deze visie voor ogen zetten we nu en de komende jaren in op 7 speerpunten. Zij vormen de basis van ons ondernemingsplan:



Gezinnen krijgen hun Groeipakket **tijdig, volledig, automatisch en snel, met duidelijke opvolging en zo weinig mogelijk administratieve stappen**. Onze dienstverlening is voor iedereen toegankelijk, zowel digitaal als fysiek.



Gezinnen krijgen hun **rechten almaar vaker automatisch** toegekend, dankzij sterke gegevensstromen en goede samenwerking met andere administraties en regisseurs.



De overgang naar één uitbetaler verloopt zorgzaam, met duidelijkheid voor de gezinnen altijd voorop.



Medewerkers krijgen een gezonde, veilige en motiverende werkplek, gebouwd op welzijn, diversiteit, integriteit en kansen om te groeien – zodat zij gezinnen optimaal kunnen ondersteunen.



Digitalisering maakt onze dienstverlening slimmer en veiliger, gesteund door een duidelijke datastrategie, een gedragen AI-roadmap en robuuste informatieveiligheid.



Kwaliteit wordt systematisch bewaakt via een transparant model voor **organisatiebeheersing** dat risico's tijdig detecteert en beheerst.



Belanghebbenden worden actief betrokken, zodat hun inzichten en verwachtingen mee richting geven aan keuzes, dienstverlening en samenwerking.

“

“Digitale inclusie is een noodzaak. Iedereen moet toegang hebben tot de overheid.”

Myriam Parys

Vlaamse ombudsvrouw,
in WinWin op Radio 2



“

“Enkele maanden voor de geboorte van mijn kind vroeg ik via jullie website het startbedrag aan. Even later stond het op onze rekening. Zonder dat ik iets moest melden, ontvingen we daarna automatisch het maandelijkse Groeipakket. En vier maanden later ook de kinderopvangtoeslag, toen mijn dochter naar de crèche ging. Het is echt fijn hoe vlot en automatisch alles verloopt.”

Steven Anthonis

papa van Cézanne,
°03-04-2025



“

“Met het Groeipakket kwam de automatische rechtentoekenning, een heel mooie evolutie.

Als er gegevens ontbreken – bijvoorbeeld over het gezinsinkomen – kunnen er geen rechten toegekend worden. Daarom zijn de zitdagen zo waardevol: mensen komen vaak langs met een stapel documenten, en samen bekijken we wat er ontbreekt voor een schooltoeslag of hoe ze een zorgtoeslag kunnen aanvragen. Soms starten we ook een dossier op, bijvoorbeeld bij een eerste kindje of bij nieuwkomers. Zo voelen mensen zich echt geholpen.”

Kristel Tercalavres

klantenadviseur FONS





ONZE TROEVEN

TOEGANKELIJKE DIENSTVERLENING EN AUTOMATISCHE RECHTENTOEKENNING

Dienstverlening moet voor iedereen bereikbaar zijn: langs digitale kanalen, telefonisch én via fysieke loketten. Ook ons agentschap zet daar maximaal op in sinds de start.

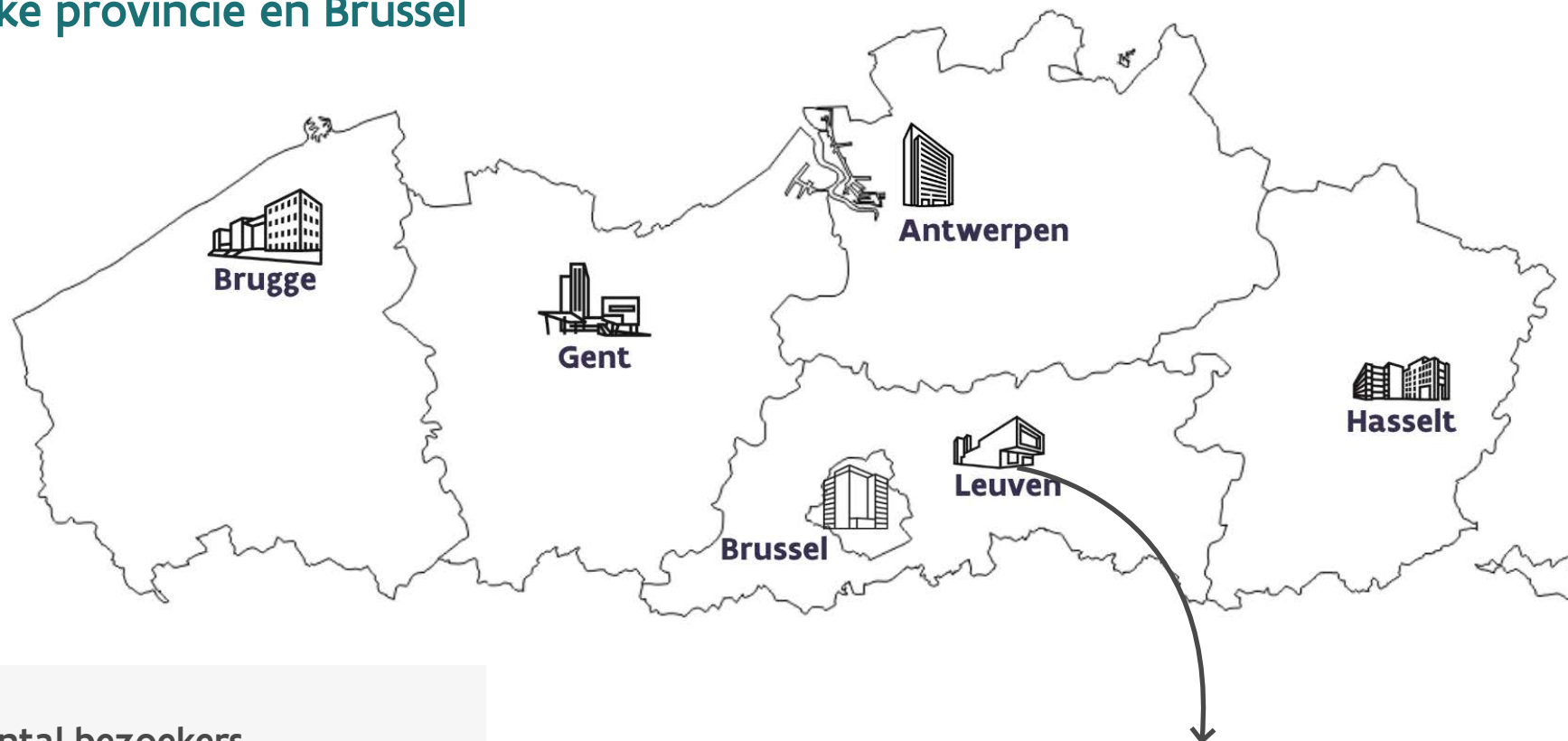
Integraal toegankelijk betekent ook: nabij. Naast onze vaste loketten vlakbij stations in Brussel, Brugge, Gent, Antwerpen, Hasselt, Leuven en Mechelen, kunnen gezinnen ook terecht in lokale Huizen van het Kind voor zitdagen over het Groeipakket. Ze hoeven geen afspraak te maken maar kunnen er gewoon langsgaan. “Zo weinig mogelijk drempels,” dat is ons motto!

We werken continu aan **strategieën en samenwerkingen om gezinnen verder te ondersteunen en ontzorgen:**

- › Dankzij meer dan 40 gegevensstromen krijgen gezinnen die er recht op hebben het Groeipakket - het basisbedrag en eventuele toeslagen - zo automatisch mogelijk op hun rekening.
- › We werken samen met lokale overheden om via het Groeipakket andere rechten te ontsluiten, zoals bijvoorbeeld een lokale geboortepremie.



Gezinnen kunnen terecht in onze eigen loketten in elke provincie en Brussel



Aantal bezoekers per locatie

Antwerpen	8244
Brugge	324
Brussel	2933
Gent	847
Hasselt	690
Leuven	63

Bereikbaarheid neemt nog toe dankzij nieuwe loketten

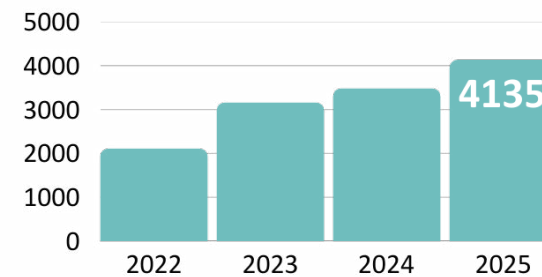
- › September 2025: Leuven
- › Januari 2026: Mechelen

Onze lokale zitdagen
zijn verspreid over heel Vlaanderen



160 locaties

Totaal aantal bezoekers





HET GROEIPAKKET IN CIJFERS



63.668
kinderen
kregen een
startbedrag



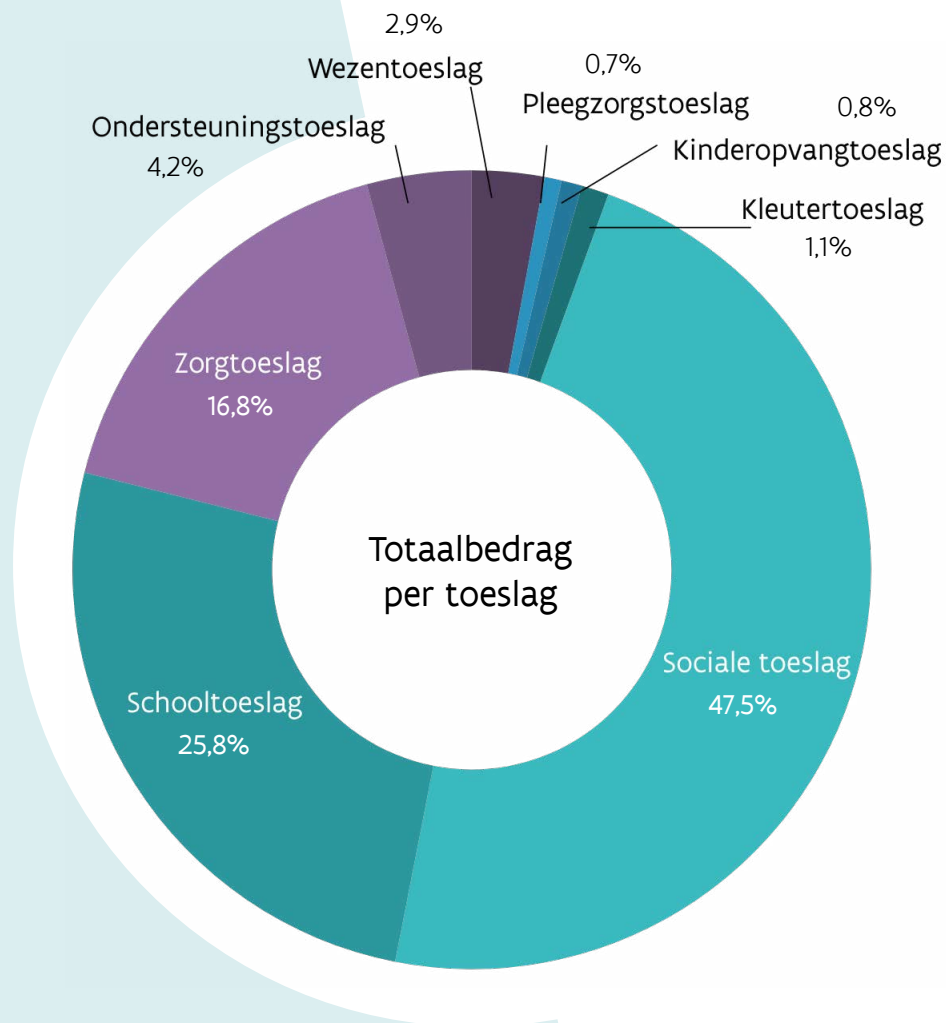
€ 77,64
miljoen
in totaal

1.710.213

kinderen kregen het
maandelijkse

basisbedrag

= € 3,174
miljard
in totaal



Extra ondersteuning

Sociale toeslag

421.896.360,87 euro

513.415 kinderen

Schooltoeslag

229.446.340,6 euro

511.681 kinderen

Zorgtoeslag

149.521.825,80 euro

61.333 kinderen

Ondersteuningstoeslag

37.672.594,43 euro

11.471 kinderen

Wezentoeslag

25.959.080,36 euro

22.331 kinderen

Kleutertoeslag

9 883.024,80 euro

61.726 kinderen

Kinderopvangtoeslag

7.383.942,75 euro

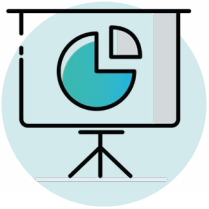
22.591 kinderen

Pleegzorgtoeslag

6.153.238 euro

8.514 kinderen

De cijfers omvatten alle kinderen die gedurende het jaar 2025 een Groeipakket ontvingen, met inbegrip van zowel instroom als uitstroom.



OPERATIONELE CIJFERS



135.036

**inkomende
oproepen
voor dossiers**

Piek bij maandelijkse
uitbetalingen



54,94%

Bereik eBox

1. Regularisaties
2. Schooltoeslag
3. Groeipakket vanaf 18 jaar



3725

**inspecties
uitgevoerd**



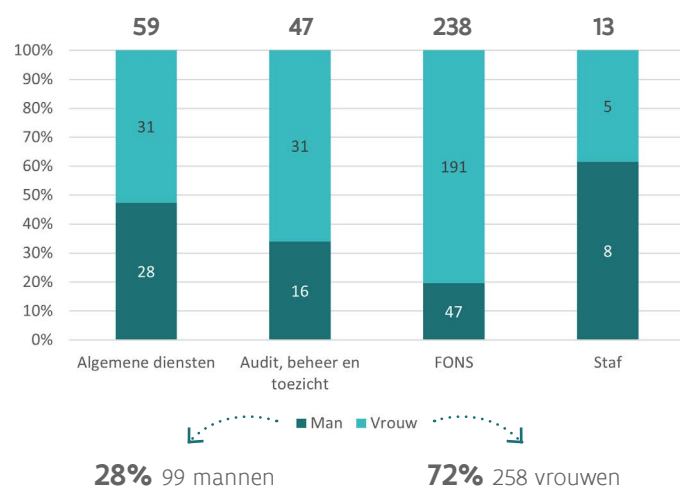
Top 3:

- ☒ Ondersteuningsopdracht
- ☒ Vermoeden feitelijk gezin
- ☒ Verblijf buitenland

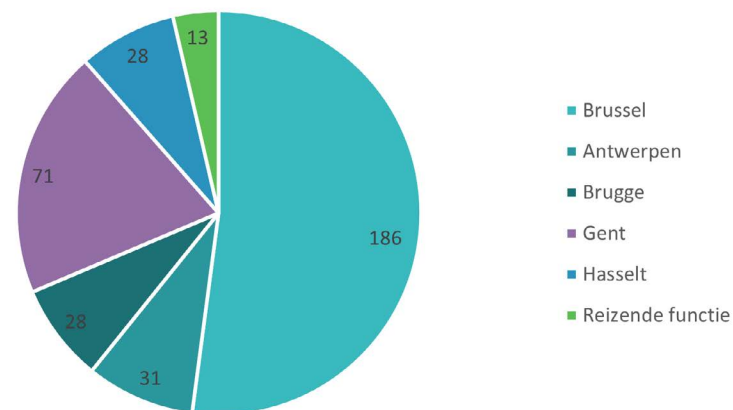


ONZE MEDEWERKERS

357 personeelsleden



Aantal medewerkers per werkplaats



Gemiddelde leeftijd:

46 jaar

♂ Man: 47
♀ Vrouw: 46

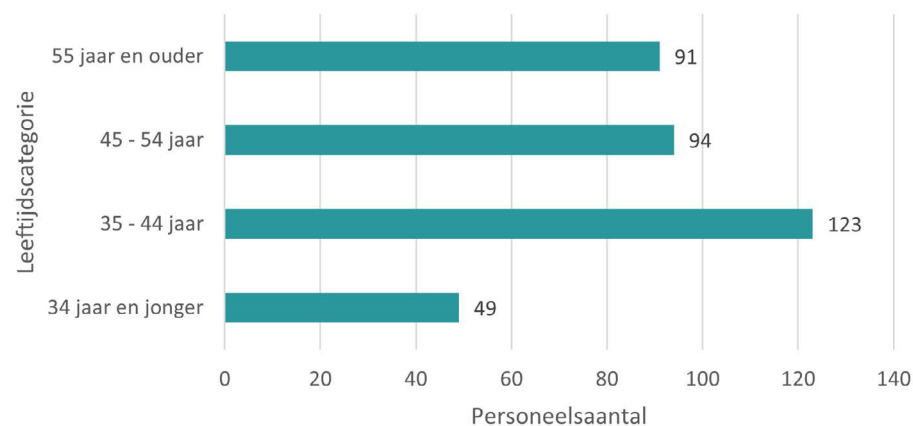
96

met pensioen

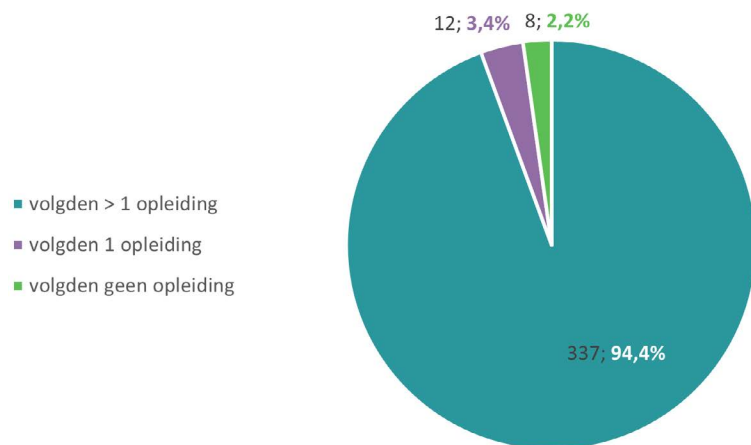
sinds 2019



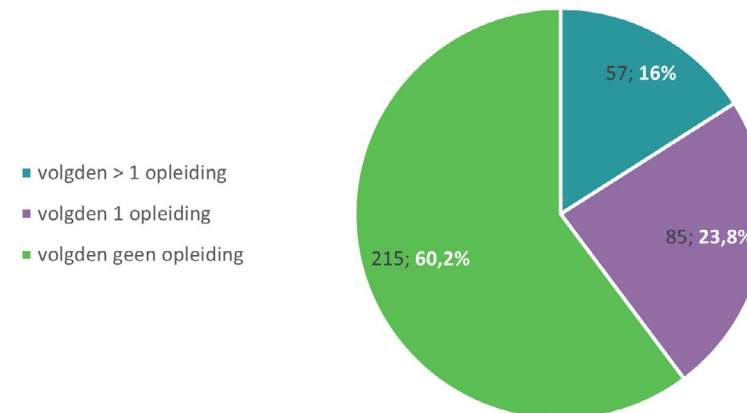
Leeftijd



Aantal medewerkers die 1 of meer opleidingen volgden

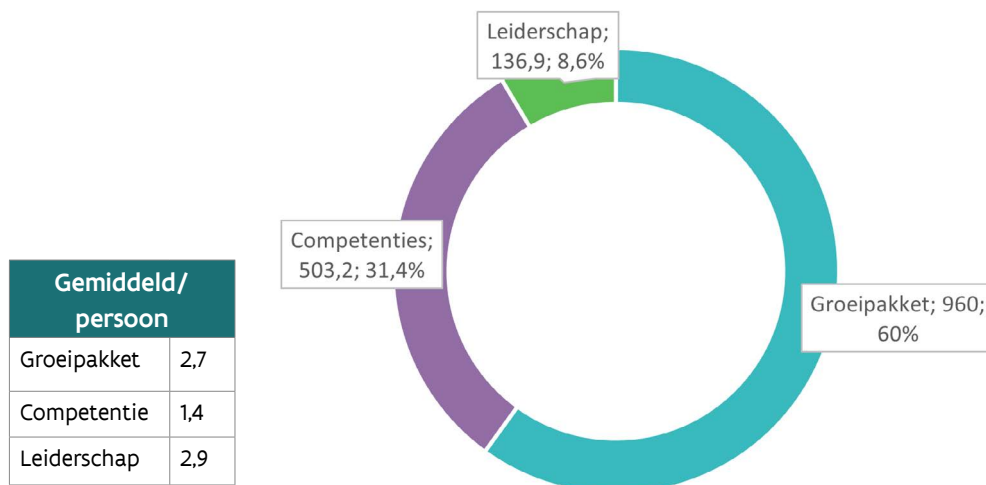


Opleiding Groeipakket

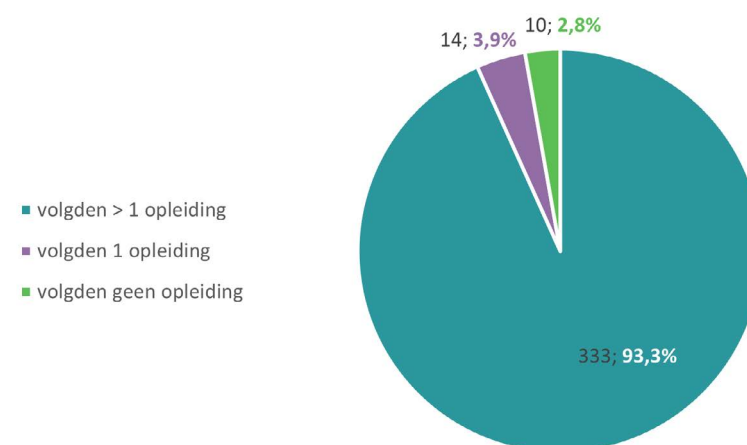


Opleidingsduur (aantal dagen)

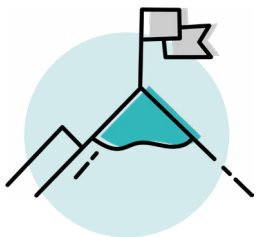
Registratie op basis van aantal minuten omgezet naar werkdagen (1 dag = 7u36)



Competentie- en functiegerichte opleiding







SPECIFIEKE DOELEN GEREALISEERD IN 2025

Een greep uit de projecten die we realiseerden in 2025:

Cyberveiligheid

**Overstap IT-diensten
naar Vlaamse overheid**

Samenwerking

**Gegevensdeling via Family ProEf
verankerd in onze dienstverlening**

Optimalisatie

**Ondersteuning van
onze betaaldiensten met AI**

Innovatie

**Copilot
voor iedereen**



“

“Waarom deze overstap?
1 woord: cyberveiligheid. We zijn
een administratief agentschap
met heel veel online dossiers en
netwerkverbindingen. Bij de Vlaamse
overheid wordt de IT-infrastructuur
door verschillende teams beheerd,
elk met hun expertise. Dat biedt
enorme schaalvoordelen. De
ondersteuning wordt er ook continu
verzekerd.”

Sophie Borderé,
projectleider IT-overstap





Overstap IT-diensten naar Vlaamse overheid

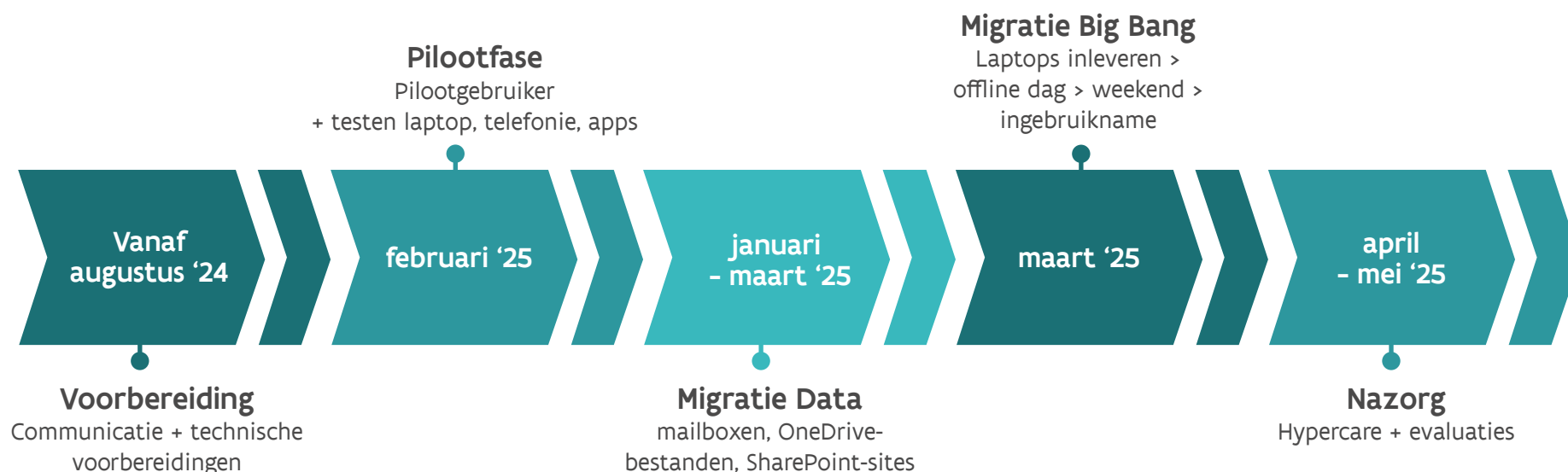
Op 24 maart 2025 stapte ons agentschap over van de IT-diensten van Opgroeien naar de werkplek- en netwerkdiensten van de Vlaamse overheid. Parallel daarmee werden al onze applicaties, data en Active Directory gemigreerd naar het datacenter van Cegeka. Daarnaast kregen de laptops van alle VUTG-medewerkers een upgrade van Windows 10 naar 11.

Dit grootschalige IT-project werd gerealiseerd met minimale impact voor de gebruikers.

De overstap biedt belangrijke voordelen:

- ✓ blijvende ondersteuning door Microsoft dankzij het nieuwe besturingssysteem,
- ✓ een verhoogde netwerkbeveiliging en
- ✓ een vlottere samenwerking met andere entiteiten binnen de Vlaamse overheid.

Zo versterken we onze digitale slagkracht en verzekeren we de continuïteit van een sterke en betrouwbare publieke dienstverlening.





“

“Family ProEf is een voorbeeld van hoe een overheid de berg data die voorhanden is, inzet om het leven van heel wat mensen makkelijker en aangener te maken. De overheid kan veel efficiënter werken als men data samenbrengt en analyseert. Je kan de impact van een maatregel beter inschatten en een doelgroep bijna voor 100% bereiken. Het is een prachtig voorbeeld van hoe de ene overheid het werk van de andere overheid makkelijker en efficiënter maakt, ten dienste van iedereen.”

Caroline Gennez
minister





Verankering van Family ProEf in onze dienstverlening

Na 2 intense projectjaren verankerden we Family ProEf als vaste dienstverlening in ons agentschap. Family ProEf zet in op het hergebruiken van gegevens die al beschikbaar zijn in het Groeipakket.

Via een samenwerking met het Agentschap Uitbetaling Groeipakket kunnen de lokale besturen deze gegevens gebruiken voor hun lokaal gezinsbeleid. Zo kunnen ze eigen toelagen en voordelen proactief, automatisch en efficiënt toekennen.

Het aanbod omvat 4 mogelijkheden:

- › simulatie van de doelgroep, bv. aantal geboortes, kinderen met zorgnoden, gezinnen met een sociale toeslag ...
- › delen van gegevens voor gerichte acties
- › delen van betaal instructies voor automatische toekenning en uitbetaling
- › brieven versturen in naam van het lokaal bestuur



- Family** Dienstverlening gericht op gezinnen met kinderen
- Pro** Proactief voordelen toekennen
> Geen aanvraag meer nodig
- Ef** Effectief inzetten van middelen
> Maximaal bereik van doelgroep
> Middelen bereiken wie ze het meest nodig heeft

+20.000
kinderen
ondersteund

+15.000
gezinnen
bereikt

€ 2
miljoen
automatisch
toegekend

+80
deelnemende
lokale besturen

22
verschillende
lokale voordelen

zoveel voordelen

- › pleegzorgpremie
- › korting op afvalbelasting voor eenoudergezinnen
- › geboortepremie
- › korting buitenschoolse kinderopvang
- › schoolpremie
- › korting op internet
- › korting op gemeentebelasting
- › onderwijscheques
- › thuiszorgpremie
- › mantelzorgpremie
- › premie ter bestrijding van kinderarmoede
- › korting op vrijetijdsaanbod
- › sociaal pedagogische toelage
- › lokale zorgtoelage
- › deelname aan gemeentelijke activiteiten aan sociaal tarief
- › korting op warme schoolmaaltijden
- › ...



“Voor mijn collega's en mezelf is dit echt een stap vooruit. We zien nu in één oogopslag welke taken als belangrijk ingeschat worden. Dat heeft een gunstig effect op de doorlooptijd van de taken en daardoor zijn er minder rechtzettingen nodig in de Groeipakketdossiers. Op die manier kunnen we de gezinnen sneller en gerichter helpen.”

Queenie Paridaens
teamcoach





Ondersteuning van onze betaaldiensten met AI

Elke maand zorgen onze dossierbeheerders ervoor dat circa één miljoen Vlaamse gezinnen hun Groeipakket correct ontvangen. Via de centrale Groeipakketapplicatie (CGPA) verwerken ze jaarlijks zo'n 2,5 miljoen taken voor zaken die niet automatisch kunnen worden afgehandeld. Om hen daarbij te ondersteunen, investeert ons agentschap doelgericht in artificiële intelligentie.

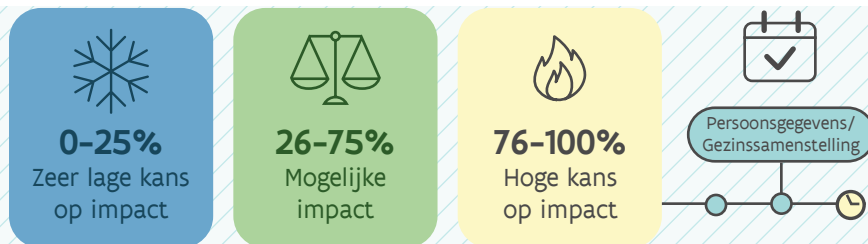
Een eerste groot project, **CGPA AI Taakoptimalisatie**, werd in de zomer van 2025

gelanceerd. In de CGPA-takenlijst krijgen de taken 'persoonsgegevens' en 'gezinssamenstelling' nu een procentuele inschatting die aangeeft of een consulent actie moet ondernemen. Deze score kan eenvoudig worden gesorteerd en gefilterd. We kozen daarbij bewust voor een veilige AI-aanpak: de technologie voorspelt, de consulent beslist.

Dankzij machine learning wordt het model voortdurend slimmer op basis van nieuwe data en feedback van medewerkers. De voorspellingen

worden daardoor steeds nauwkeuriger en het systeem blijft robuust. Dit voorbeeld toont mooi hoe technologie en menselijke expertise elkaar versterken.

Vandaag ondersteunt het model vooral eenvoudige wijzigingen. De eerste resultaten zijn veelbelovend. Daarom blijven we investeren in AI-ondersteuning voor onze consulenten en kijken we uit naar de inzichten die deze technologie nog zal brengen.



Start CGPA AI

2024 - juni 2025: bouwen en trainen AI-model
juli 2025: integratie in CGPA

Webinars

Alle duiding, afspraken,
vaak gestelde vragen &
antwoorden en planning

Evaluatie

Regelmatige opvolging,
rapportering en
indien nodig bijsturing



Roadshows

Interactieve sessies ter plaatse
in de teamgroepen

Go live!

Alle consulenten
aan de slag in CGPA
met AI Taakoptimalisatie

“

“Copilot is mijn geheime wapen tijdens vergaderingen. Het vat gesprekken samen, haalt de belangrijkste punten eruit en zet actiepunten netjes op een rij. Zo verlies ik geen tijd aan notities en kan ik meteen doorwerken.”

Dimitri D'heer
coördinator
team Exploitatie



“

“Als consulent Groeipakket bestaat mijn taak uit het zorgvuldig beheren van dossiers, het toepassen van complexe regelgeving en het duidelijk informeren van gezinnen. Ik stel dagelijks heel wat e-mails op. Copilot ondersteunt mij hierbij op een efficiënte en betrouwbare manier. Het helpt me om snel heldere e-mails te formuleren, informatie te structureren en complexe regelgeving duidelijk uit te leggen. Het bespaart me tijd, vermindert de kans op fouten en geeft me meer ruimte om me te focussen op een zorgvuldige en kwaliteitsvolle dienstverlening aan de gezinnen.”

Petra Ryckbosch
consulent



“

“Ik gebruik Copilot omdat het mijn werk af en toe vergemakkelijkt. Het helpt mij om e-mails gericht te beantwoorden, en ondersteunt mij bij het opstellen van teksten met een duidelijke en professionele structuur. Daarnaast gebruik ik Copilot om na gesprekken of acties vlot een gerichte samenvatting te maken voor het digitaal dossier. Ook is het een handige tool om documenten of e-mails te vertalen naar het Nederlands, of omgekeerd, naar de taal van de klant.”

Niels Trossaert
klantenadviseur





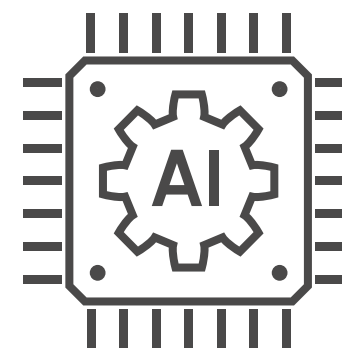
Copilot voor iedereen

In 2025 startte de Vlaamse overheid met een gefaseerde uitrol van Copilot, de slimme assistent van Microsoft 365. Ons agentschap koos er bewust voor om volledig in te stappen in dit project.

Het biedt alle medewerkers de opportuniteit om hun werk gemakkelijker en efficiënter te organiseren. Want Copilot helpt bij repetitieve en tijdrovende taken, zodat er meer tijd overblijft

voor belangrijkere en complexere opdrachten die specifieke expertise en aandacht vereisen.

Het innovatietraject ging en gaat gepaard met een trainingsprogramma: korte Cockpitsessies, langere (herhalings)webinars en fysieke Copilot Days. Kers op de taart: de 8 digitale helden binnen ons agentschap die het voorbeeld geven en vragen beantwoorden.



COPILOT

Testperiode

Een jaar lang leren deze 40 medewerkers hoe ze Copilot kunnen gebruiken om efficiënter te werken.

Start webinars

Digitaal Vlaanderen organiseert in totaal 8 webinars zodat iedereen Copilot leert gebruiken.

juni '24

juni '24 -
mei '25

juni '25

juni -
september '25

November '25

Early adopters

40 medewerkers vanuit uiteenlopende functies en afdelingen in ons agentschap gaan aan de slag met Copilot.

Iedereen een licentie

Alle medewerkers van het agentschap hebben nu een actieve licentie.

Start Copilot Cockpits

De Copilot Cockpit is een tweewekelijkse Teams-sessie van 30 minuten waarin medewerkers de nieuwste mogelijkheden van Copilot ontdekken en leren van collega's die er al mee aan de slag zijn.



VOORUITBLIK

2026 wordt een bijzonder jaar. De Vlaamse Regering besliste begin 2026 om de uitbetalingen van het Groeipakket volledig door VUTG te laten uitvoeren. Dat betekent dat we, samen met de private uitbetalers, voor een belangrijke transitie staan.

We willen de troeven die de uitbetalingen tot nu toe kenmerken tijdens en na die transitie nog steviger verankeren. Het Groeipakket zo automatisch mogelijk toekennen, juist, volledig en tijdig, voor alle gezinnen die er recht op hebben, kenmerkt het agentschap. Dat zal ook in de toekomst zo blijven. Ondanks de toenemende digitalisering van alle dienstverlening, waar we met plezier en creativiteit aan meewerken, blijven we bovendien veel zorg dragen voor de gezinnen die nood hebben aan een persoonlijk, menselijk, contact, aan onze loketten en tijdens de zitdagen.

Als agentschap staan we voor een efficiënte uitbetaling van het Groeipakket. De transitie naar 1 uitbeter biedt kansen om de efficiëntie van de werking nog te laten toenemen. Zowel een performant IT-systeem maar ook technologische innovaties, zoals artificiële intelligentie, kunnen ervoor zorgen dat we een sterke dienstverlening opbouwen met de

middelen die nodig zijn, en zeker niet meer. Maar bij alle automatisering houden we de menselijke beslisser in het midden, technologie zal ons helpen om aan efficiëntie te winnen, zonder dat we de beslissingen over gezinnen louter aan automatische systemen over laten.

We kijken ook in 2026 om ons heen. De dienstverlening die we opgezet hebben in partnerschap met lokale besturen, zetten we verder en maken we nog sterker. Omdat we erin geloven dat bestuursniveaus elkaar moeten ondersteunen om het voor de gezinnen eenvoudiger te maken. We werken goed samen met onze partners in Vlaanderen met het oog op een efficiënte, geïntegreerde en zorgzame overheid.

Bij dit alles voelen we ons gesteund door onze raad van bestuur, met bevlogen bestuurders, en een al even bevlogen vorige en huidige voorzitter, die mee ons agentschap in goede banen leiden. Ja, 2026 wordt een bijzonder jaar, maar eentje dat alles in zich draagt om verder te zorgen voor het Groeipakket voor de kinderen en de gezinnen in Vlaanderen.



Foto van links naar rechts:

Sabe De Graef (huidig voorzitter raad van bestuur)

Leo Van Loo (gedelegeerd bestuurder),

Sonja Claes (vorige voorzitter en huidig lid raad van bestuur)



AGENTSCHAP UITBETALING GROEIPAKKET

Groeipakket.be

Agentschap Uitbetaling Groeipakket (VUTG) |
Simon Bolivarlaan 17 | 1000 Brussel

D/2026/14871/03
Verantwoordelijke uitgever:
Leo Van Loo, gedelegeerd bestuurder - Simon Bolivarlaan 17, 1000 Brussel